

Documento Básico

I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra



Mayo de 2009

2012 CONTIGO
AVANZAMOS



DOCUMENTO BÁSICO

I. ANTECEDENTES DEL PLAN

La ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, en su título VIII, artículo 81, establece que el Departamento competente en materia de servicios sociales debe fomentar la calidad de los mismos dentro del marco establecido por el Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra, que se revela como el instrumento básico para asegurar el desarrollo y la aplicación de los procesos de calidad.

En este sentido, el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2008-2012 dedica su Línea Estratégica número 7 al Plan de Calidad de los Servicios Sociales, señalando los años 2008 y 2009 como período para su elaboración.

Al efecto de cumplir estos objetivos, el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte llevó a cabo a lo largo del año 2008 una serie de actuaciones para elaborar el diagnóstico de la calidad de los servicios sociales de Navarra. Para realizar este estudio diagnóstico se realizaron las siguientes actuaciones:

1. Entrevistas semiestructuradas a personas consideradas relevantes en el sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra.
2. Realización de un taller básico de calidad en el que participaron profesionales del sector, entidades y técnicos del Departamento de Asuntos Sociales.
3. Evaluación de los niveles de calidad de los distintos servicios sociales a través de la comprobación de unos criterios preestablecidos a tal efecto.
4. Encuestas a personas usuarias de los centros de servicios sociales y familiares, sobre el grado de satisfacción con respecto a los servicios recibidos.
5. Encuestas de satisfacción a los y las profesionales de los servicios sociales sobre la calidad de vida laboral.

Además de estas actuaciones, también se han incorporado las aportaciones que hasta la fecha han realizado las personas participantes en los cursos sobre modelos de gestión de calidad, donde se les solicita que hagan sugerencias para el Plan de Calidad.

El resultado obtenido permite conocer la situación actual de los servicios sociales de Navarra en materia de calidad y, por ello, definir la misión, visión, principios, los objetivos generales, así como las líneas estratégicas y las medidas del I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra.

II. PLAN DE CALIDAD

Misión

El Plan de Calidad de los Servicios Sociales debe contribuir a garantizar la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios sociales desde los postulados de la ética, siendo el usuario, el centro alrededor del cual debe girar todo el sistema asistencial y los procesos de calidad, siempre de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

Visión

Los Servicios Sociales de Navarra deberán gestionarse teniendo como referente el paradigma de la mejora continua de las organizaciones, implantando de forma sistemática la metodología de la autoevaluación, identificación de aspectos a mejorar y mejora en la gestión y prestación del servicio a través de un modelo de atención basado en la calidad total.

Principios

El Sistema público de Servicios Sociales deberá funcionar con arreglo a los principios recogidos en el artículo 5 de la Ley Foral de Servicios Sociales y a los establecidos en el Plan Estratégico de Servicios Sociales. Estos principios son los siguientes:

- Universalidad.
- Responsabilidad pública.
- Igualdad.

- Solidaridad.
- Proximidad y descentralización.
- Participación cívica.
- Atención personalizada e integral.
- Normalización.
- Prevención.
- Promoción de la autonomía personal.
- Coordinación y cooperación interadministrativa.
- Calidad.
- Promoción del voluntariado.
- Orientación a las personas.
- Preferencia de la atención a las personas más vulnerables.
- Igualdad de género.
- Libertad de elección.
- Preferencia de la prestación de servicio.
- Apoyo a la permanencia en el domicilio y/o el entorno.
- Excepcionalidad de la prestación vinculada al servicio.
- Calidad en el empleo.
- Igualdad en la exigencia y control permanente.

Además de éstos, la ejecución de las medidas y acciones previstas en este Plan deberán estar orientadas por los siguientes principios:

- Principio de ética.

- Eficacia y eficiencia en la gestión y prestación de los servicios: las medidas y acciones previstas en este Plan deberán contar con los recursos necesarios para lograr que los servicios sociales de Navarra sean unos servicios de calidad y sobre todo de calidad de vida centrada en la persona.
- Bienestar personal: las medidas y acciones previstas en este Plan deberán ir dirigidas a garantizar el buen estado físico, psíquico y funcional de las personas.
- Profesionalización y competencia: se garantizará la existencia de equipos multiprofesionales que garanticen la realización del Programa de Atención individual (PAI), la elaboración de programas y protocolos y la utilización de los recursos técnicos necesarios en una prestación de servicios de calidad.
- Coordinación y cooperación con las organizaciones prestadoras de servicios: se priorizarán las medidas y acciones previstas en este Plan dirigidas a la actuación conjunta de las Administraciones Públicas entre sí y con las entidades de iniciativa privada para la consecución del Modelo de Calidad de Servicios Sociales de Navarra.
- Transparencia: El sistema público de servicios sociales garantizará la transparencia y difusión de la información sobre el modelo de calidad asistencial de nuestra Comunidad.

Objetivos Generales:

1. La ciudadanía navarra conocerá cuál es el modelo de calidad de servicios sociales implantado en nuestra Comunidad.
2. La ciudadanía navarra tendrá derecho a una atención de calidad que garantice unos estándares mínimos, independientemente del municipio en el que viva.
3. El Sistema Público de Servicios Sociales incrementará la satisfacción de las personas usuarias/clientes, elevando el nivel de calidad en la prestación de los servicios.
4. El Sistema Público de Servicios Sociales impulsará un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: la dirección participativa y gestión por procesos.
5. El Sistema Público de Servicios Sociales potenciará la cultura de la mejora continua en la prestación de los servicios sociales en Navarra.
6. El Sistema de Servicios Sociales impulsará y/o mejorará la calidad en el empleo de los y las trabajadoras del sector, impulsando su profesionalización y la mejora de las condiciones laborales de los mismos.

Líneas estratégicas

Las líneas estratégicas constituyen las vías para la consecución de los objetivos establecidos en este I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra. Estas líneas estratégicas emanan de los resultados del diagnóstico de calidad de los servicios sociales de Navarra, del contenido de la Cartera de

Servicios Sociales de Ámbito General, del contenido del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2008-2012 y del modelo de calidad de vida centrada en la persona y en la eficiencia en la gestión y prestación de los servicios.

Por ello, estas líneas estratégicas están orientadas a promover actuaciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.

Estas líneas estratégicas son las siguientes:

Línea Estratégica 1.

Soporte técnico al establecimiento y cumplimiento de estándares mínimos de calidad para la autorización y homologación administrativa.

Medida 1.1. Establecimiento de indicadores consensuados con el sector.

Medida 1.2. Establecimiento de los procedimientos para la autorización y homologación de servicios.

Medida 1.3. Diseño e implantación de una herramienta de comunicación e información de los resultados de las evaluaciones de calidad.

Línea Estratégica 2.

Modelo de atención de servicios sociales orientado a la persona usuaria/cliente.

- Medida 2.1.** Garantía de los derechos y valores éticos de las personas usuarias/clientes en la prestación de servicios sociales.
- Medida 2.2.** Garantía de una atención personalizada e integral a las personas usuarias/clientes de los servicios sociales de acuerdo con sus necesidades y expectativas.
- Medida 2.3.** Promoción de la participación de las personas usuarias/clientes en la organización y gestión de los servicios sociales.
- Medida 2.4.** Introducción de elementos de mejora de la calidad en la promoción y prevención de las situaciones que pueden producir vulnerabilidad y/o falta de autonomía personal y social.
- Medida 2.5.** Mejora del sistema de información a las personas usuarias/clientes y sus familias.

Línea Estratégica 3.

Ayuda a la mejora de la calidad de vida de las familias de las personas usuarias/clientes.

Medida 3.1. Apoyo y asesoramiento a familiares para dotarles de estrategias en la convivencia y atención a las personas usuarias de servicios sociales.

Medida 3.2. Fomento de la participación de las familias de las personas usuarias/clientes en la organización y gestión de los servicios sociales.

Línea Estratégica 4.

Mejora de la calidad y fomento de la mejora continua en la gestión y prestación de servicios sociales.

Medida 4.1. Diseño e implantación de modelos básicos de gestión de servicios sociales adaptados y compatibles con los diferentes centros/servicios y perfiles de personas usuarias.

Medida 4.2. Elaboración y potenciación de las Cartas de Servicios en el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y en los Servicios Sociales de Base.

Línea Estratégica 5.

Fomento de la seguridad y gestión del riesgo.

Medida 5.1. Introducción de elementos de mejora de la calidad de las infraestructuras y entorno de atención en los servicios sociales.

Medida 5.2. Introducción de la cultura de la seguridad y la evaluación de la gestión del riesgo de las personas usuarias entre los y las profesionales de los servicios sociales

Medida 5.3. Garantía y promoción del uso racional de inmovilizaciones físicas y farmacológicas.

Medida 5.4. Introducción de prácticas seguras de protección y de apoyo al desempeño del trabajo de los y las profesionales.

Línea Estratégica 6.

Calidad en el empleo.

- Medida 6.1.** Control del cumplimiento de los estándares mínimos de calidad en el empleo establecidos para la autorización y homologación administrativa.
- Medida 6.2.** Adecuación de los recursos humanos del sistema de servicios sociales a las necesidades de sus centros y servicios.
- Medida 6.3.** Impulso de la mejora de las condiciones laborales de los y las profesionales del sector.
- Medida 6.4.** Fomento de la implantación de planes de formación inicial y continua de los y las profesionales.

Línea Estratégica 7.

Fomento de la cultura de la calidad de las diferentes áreas de intervención.

Medida 7.1. Promoción de la investigación y divulgación en materia de calidad en servicios sociales, priorizando la innovación y creatividad en este ámbito.

Medida 7.2. Impulso de políticas de servicios sociales basadas en las mejores prácticas.

Medida 7.3. Diseño e implantación de un modelo de formación de profesionales en la metodología de mejora continua.

Línea Estratégica 8.

Mejora de la coordinación y cooperación.

Medida 8.1. Establecimiento de protocolos de coordinación e intervención conjunta con los organismos públicos y entidades de iniciativa privada.

Línea Estratégica 9.

Promoción de la calidad de las Políticas Públicas.

Medida 9.1. Evaluación de la efectividad de las políticas públicas del sistema de servicios sociales.

Medida 9.2. Introducción de elementos de calidad en la planificación.

Periodo de aportaciones a este documento de **1 de junio al 17 de julio de 2009**.
Estas aportaciones se enviarán al correo electrónico: seccion.calidad@cfnavarra.es, o
llamando al teléfono: 848 42 50 58.